

## ABSTRAK

### **Bayu Sofiyuloh (1209240048): Pengaruh Kualitas Produk dan Desain Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Eiger Adventure Cimahi (Studi Pada Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan Siliwangi)**

Pada era global ini, perusahaan yang bergerak dalam bidang apapun dituntut berkemampuan merancang dan menerapkan strategi bersaing yang jitu guna mempertahankan eksistensinya, sekaligus memperkuat motivasi para SDM perusahaan dalam mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Perusahaan juga ditantang berupaya menyajikan berbagai macam keunggulan bersaing dengan menunjukkan keistimewaan produk yang mereka tawarkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Desain Produk ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) di Eiger Adventure Cimahi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif verifikatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif statistik, uji instrumen penelitian, analisis linier berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji  $t$  Kualitas Produk ( $X_1$ ) diperoleh nilai  $t$  hitung  $8,598 > t$  tabel  $1,667$  dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  yang berarti secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ), sedangkan Desain Produk ( $X_2$ ) diperoleh nilai  $t$  hitung  $-4,672 < -1,667$   $t$  tabel dan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  yang artinya secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ). Hasil penelitian berdasarkan uji  $f$  diperoleh nilai  $f$  hitung  $90,659 > 3,130$   $f$  tabel dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  yang berarti bahwa Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Desain Produk ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ). Nilai  $R$  *Square* (koefisien determinasi) sebesar  $0,724$ . Artinya variabel independen kualitas produk ( $X_1$ ) dan desain produk ( $X_2$ ) dapat mempengaruhi variabel dependen ( $Y$ ) sebesar  $0,724$  atau  $72,4\%$ , sedangkan sisanya  $27,6\%$  dipengaruhi variabel lain diluar variabel yang diteliti.

**Kata Kunci: Kualitas Produk, Desain Produk, Loyalitas Pelanggan**